



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



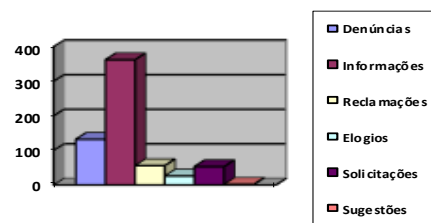
RELATÓRIO ESTATÍSTICO

TRIMESTRAL

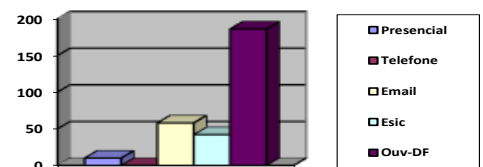
JULHO – AGOSTO – SETEMBRO – 2022

Tipos de Manifestações Demandadas	Quantitativo
Atendimentos sem registro de protocolo	1.652
Atendimentos com registro de protocolo	1.440
Total	3.092

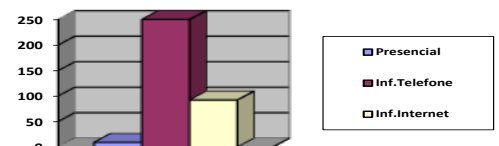
Tipos de Manifestações	
Denúncias Criminais	902
Informações (Atend.s/prot)	1.652
Reclamações	354
Elogios	74
Solicitações	110
Sugestões	00
Total	3.092



Atendimentos com Registro de Protocolo	Quantitativo
E-mail	00
e-SIC	92
Ouv-DF	1.348
Total	1.440



Atendimentos sem Registro de Protocolo	Quantitativo
Informações via Telefone	831
Informações via e-mail	821
Total	1.652

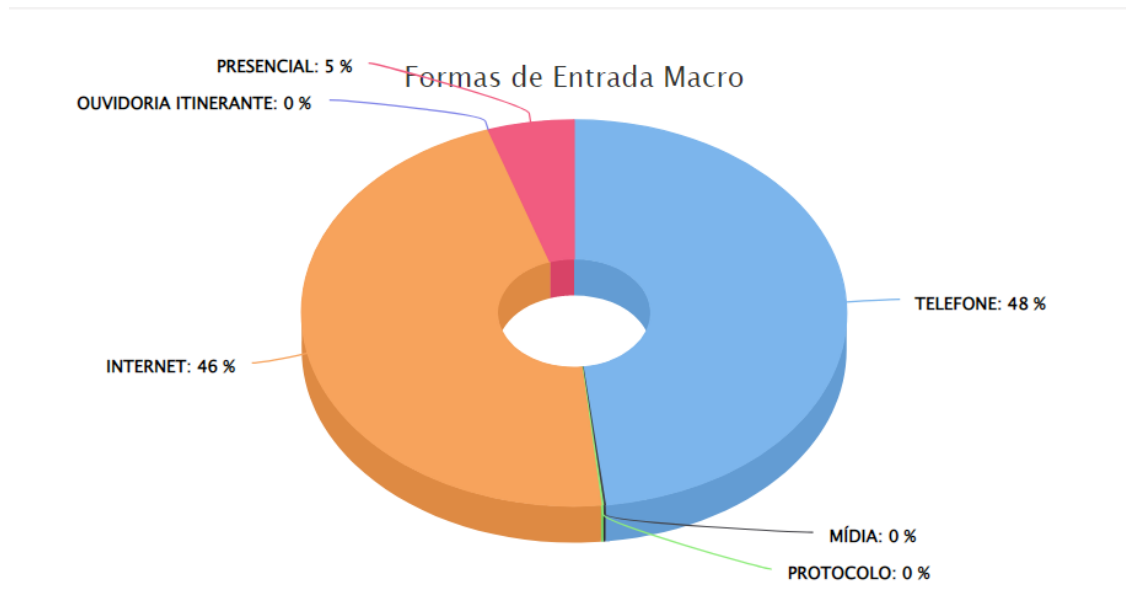
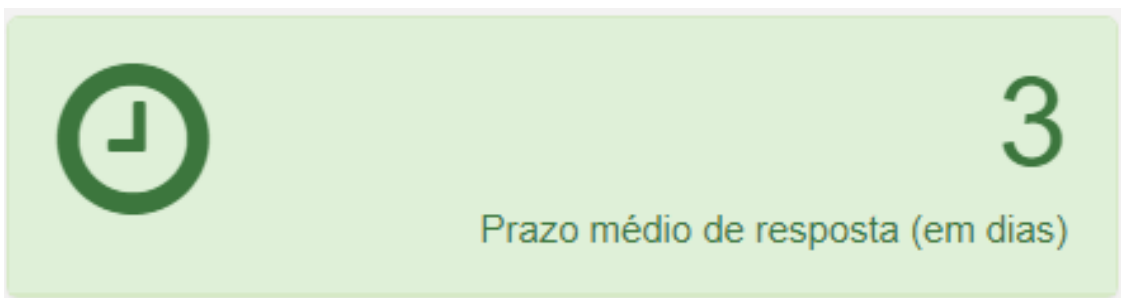




ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

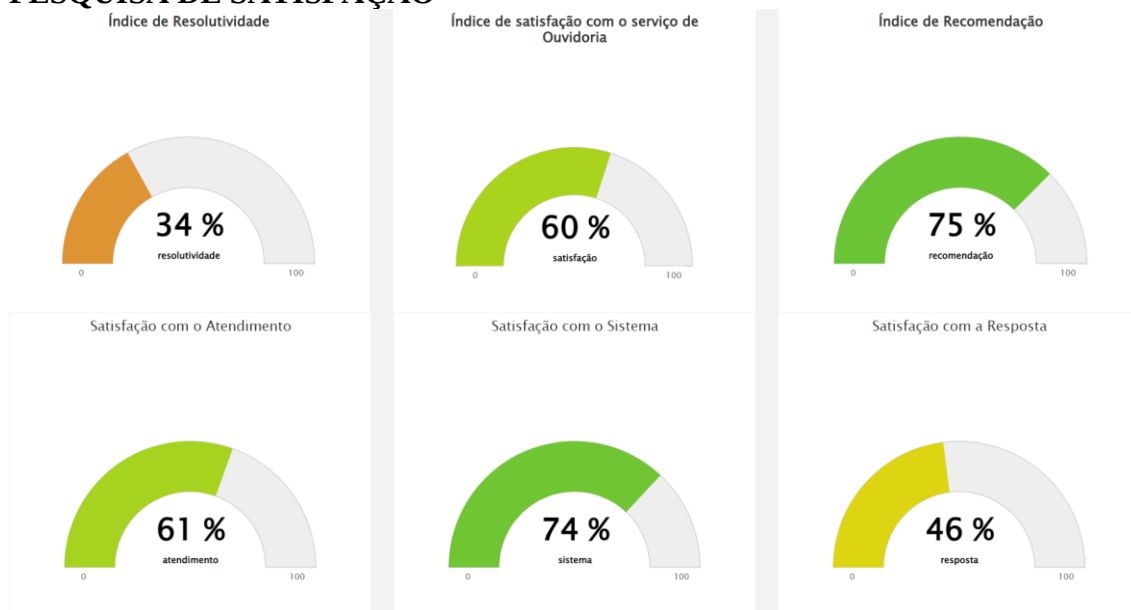




GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Apresentação

O desenvolvimento técnico do trabalho de ouvidoria encontra-se alicerçado na Lei nº 4.896/2012, Decreto Distrital nº 36.462/2015 e Instrução Normativa nº 01/2015 – CGDF. As atribuições legais impostas à prestação desses serviços são, em apertada síntese, as seguintes: receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações de ouvidoria registradas pelo cidadão, classificadas como Elogios, Denúncias, Reclamações, Sugestões e Informações.

Também se amolda ao *rol* de atuação da Ouvidoria da PCDF o desenvolvimento do trabalho de “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” que, trazido pela Lei Distrital nº 4.990/2012 e respectivo Decreto Distrital nº 34.726/2013, impõem às instituições integrantes da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal o dever de prestar as informações solicitadas pelo cidadão, nos termos da Lei de Acesso à Informação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



Em âmbito administrativo, destacamos que a Ouvidoria da PCDF é hoje composta por 01 (um) Delegado de Polícia (Ouvidor), 03 (três) Agentes de Polícia e 01 (uma) funcionária terceirizada.

Quanto ao trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria, informamos que atua como unidade especializada, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, coordenada, tecnicamente, pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

No que diz respeito aos canais de recebimento de demandas destacam-se: atendimento presencial, telefone 162 e internet, por meio do site www.ouvidoria.df.gov.br.

Seja qual for o canal escolhido pelo cidadão, as demandas passam por análise prévia da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, nos termos da Instrução Normativa nº 01/2017-CGDF, que as encaminha às Ouvidorias demandadas. Já nesta Ouvidoria, as demandas são encaminhadas às unidades policiais investigativas, conservando-se sempre o sigilo dos dados do denunciante, em conformidade com o que dispõe o artigo 23, do Decreto nº 36.462/2015.

Cabe também à Ouvidoria, inclusive, o recebimento das denúncias que envolvam a percepção de atitudes que atentem contra a diretriz de comportamento ético e desvios de integridade.

Dentro da análise de mérito executada pelo Ouvidor desta PCDF encontrado condutas policiais que impliquem em desvios de condutas funcionais e/ou ilícitos penais, a demanda – classificada como “Denúncia”, nos termos do artigo 25 do Decreto Distrital nº 36.462/2015 – é encaminhada diretamente à Corregedoria-Geral de Polícia, via documentos lacrado e sigiloso, onde é realizada a análise e tomadas as providências, podendo significar no início dos procedimentos administrativos e legais necessários.

Além disso, buscando o incentivo ao comportamento, a Ouvidoria recebe Elogios e observações positivas em relação às boas práticas dos servidores da Instituição, encaminhando-os para o conhecimento dos respectivos Departamentos, que discricionariamente remetem-nas à publicação e assentamento funcional dos servidores, se o caso.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



Considerações Finais

Conforme se pode verificar dos dados apresentados, para os meses de **JULHO à SETEMBRO**, de 2022, a maioria das demandas que ingressaram nesta Ouvidoria ocorreram mediante atendimento telefônico, com resolução imediata.

Em seguida, destacam-se as demandas registradas por meio do Sistemas Ouv-DF e e-SIC, oriundos da Ouvidoria-Geral do DF.

Neste **TRIMESTRE** recebemos **92 (noventa e dois) pedidos de acesso à informação**, registrados via Sistema e-SIC, e **1.348 (mil trezentos e quarenta e oito) manifestações de ouvidoria**, registradas via Sistema Ouv-DF.

No que se refere às manifestações de ouvidoria classificadas como **Reclamações** observamos o registro de **354 (trezentas e cinquenta e quatro) demandas**. Dessas, **299 (duzentas e noventa e nove) dizem respeito ao tema “dificuldades no serviço de agendamento de carteira de identidade**.

Neste mesmo período, aquela extração nos mostrou o número de **74 (setenta e quatro) manifestações de ouvidoria classificadas como “Elogios”**.

Importante observação deve ser feita quanto ao número de Elogios para o trimestre, os quais, se comparado com as Reclamações de atendimentos nas unidades policiais (isolado o número de Reclamações de Emissão de Carteira de Identidade) superam estas últimas. Sendo 74 (setenta e quatro) Elogios contra 55 (cinquenta e cinco) Reclamações.

Nesse aspecto, atribui-se a crescente diminuição das reclamações de atendimento nas Delegacias de Polícia, s.m.j, aos recentes protocolos criados pela Instituição, tais como: Portaria nº 86/2020 – DGPC (Dispõe sobre a Política de Atendimento ao Cidadão); Norma de Serviço nº 02/2021 – CGP (Dispõe sobre o cumprimento de medidas cautelares); Ordem de Serviço nº 03/2021 – DPC/DPE (Dispõe sobre a metodologia no atendimento de Maria da Penha); e, Ordem de Serviço nº 176/2021 – DPC (Dispõe sobre a padronização do atendimento nos plantões policiais).



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL
CORREGEDORIA GERAL DE POLÍCIA
OUVIDORIA



Brasília/DF, 25 de outubro de 2022.

RAIMUNDO VANDERLY ALVES DE MELO
Delegado de Polícia
Ouvidor da PCDF